

Dienstleistungs- und Servicemanagement *Business Service Management*

Titel <i>Course title</i>	Dienstleistungs- und Servicemanagement
Fachstatus <i>Course status</i>	Pflichtfach
Zielgruppe <i>Target Group</i>	3. Semester BWL Master
Kurzbeschreibung <i>Course description</i>	Es werden Verfahren, Methoden und Konzepte des Dienstleistungsmanagements und -marketings unter Berücksichtigung verschiedener Branchen Aspekte gelehrt
Vorkenntnisse (empf.) <i>Prerequisites (recomm.)</i>	BWL Bachelor
Arbeitsmittel <i>Required materials</i>	Grundlegende Literatur: <ul style="list-style-type: none">• Berkowitz, Eric N.: Essentials of Health Care Marketing, 3. Auflage 2010, Jones and Bartlett Publishers• Fließ, Sabine: Dienstleistungsmanagement, 2009, Gabler Verlag• Haller, Sabine: Dienstleistungsmanagement, 4. Auflage 2010, Gabler Verlag• Homburg, Christian: Marketingmanagement, 4. Auflage 2012, Gabler Verlag• Meffert, Heribert; Bruhn, Manfred: Dienstleistungsmarketing, 6. Auflage 2009, Gabler Verlag
Lehrresultate <i>Course outcomes</i>	Fähigkeiten und Fertigkeiten in der Methode und im Transfer zur Beurteilung und Lösung spezifischer Aufgabenstellungen im modernen Management von Dienstleistungen.
Inhaltsangaben <i>Course topics</i>	<ul style="list-style-type: none">• Begriffliche Grundlagen des Dienstleistungsmanagements• Methoden und Theorien• Gegenstand und Charakteristika des Managements von Dienstleistungen im Allgemeinen und in ausgewählten Branchen• Informationsgrundlagen des Dienstleistungsmanagements, Dienstleistungsforschung• Strategisches Dienstleistungsmanagement• Operatives Dienstleistungsmanagement• Qualitätsmanagement im Dienstleistungsbereich• Management von Dienstleistungen in der Gesundheitswirtschaft• Management Internationaler Dienstleistungen• Dienstleistungsimplementierung, Controlling
Lehrmethoden <i>Course methods</i>	Seminaristische Vorlesung, Übungen, Fallbeispiele
Besonderheiten <i>Special features</i>	Keine

Umfang / Credits <i>Course structure</i>	4-0-5 (SWS Vorlesung – SWS Labor/Übung – Credits)
Leistungsnachweis / Dauer <i>Assessment / Duration</i>	Klausurarbeit / 120 Minuten
Lehrpersonen <i>Lecturers</i>	Prof. Dr. Prill, Prof. Dr. Rentzsch
Letzte Überprüfung <i>Last review</i>	14.11.2012
Letzte Änderung <i>Last update</i>	14.11.2012